

కస్టమర్ హక్కుల పాలసీ

విషయాలు

ముందుమాట	2
లక్ష్యం:	2
పాలసీ కవరేజ్	2
కస్టమర్ హక్కుల విధాన అంశాలు	7

ముందుమాట:

కస్టమర్ సెంట్రీసిటీ అనేది బ్యాంక్ యొక్క ఐదు ప్రధాన విలువలలో ఒకటి. కస్టమర్లను సంతోషంగా ఉంచడంలో మరియు తద్వారా బ్యాంక్‌తో దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని నిర్ధారించడంలో కస్టమర్ అనుభవం కీలకమని బ్యాంక్ నిజంగా విశ్వసిస్తుంది. యాక్సిస్ బ్యాంక్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ కస్టమర్ హక్కులపై రెగ్యులేటర్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

లక్ష్యం:

యాక్సిస్ బ్యాంక్ యొక్క కస్టమర్ హక్కుల విధానం కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బ్యాంక్ యొక్క బాధ్యతలను వివరిస్తుంది. యాక్సిస్ బ్యాంక్ లేదా దాని ఏజెంట్లు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది, ఇది కౌంటర్లో అందించబడినా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడుతుంది.

పాలసీ కవరేజ్:

నిస్పక్షపాత వైఖరి హక్కు:

పై హక్కును అనుసరించి, యాక్సిస్ బ్యాంక్-

- కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో కనీస ప్రమాణాలను అనుసరించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహిస్తుంది
- బ్యాంక్ మరియు కస్టమర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు సమానమైన సంబంధాన్ని ప్రచారం చేస్తుంది
- కస్టమర్లకు తగిన విధంగా మరియు సముచితంగా సమాధానమిచ్చేందుకు బ్యాంక్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇస్తుంది
- సిబ్బంది, కస్టమర్లకు మరియు వారి వ్యాపారానికి తక్షణమే మరియు మర్యాదపూర్వకంగా హాజరయ్యేలా చూస్తుంది
- కస్టమర్లందరితో న్యాయంగా వ్యవహరించాలి, ప్రవర్తించండి మరియు లింగం, వయస్సు, మతం, కులం, అక్షరాస్యత, ఆర్థిక స్థితి శారీరక సామర్థ్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా ఏ కస్టమర్ పట్ల వివక్ష చూపకూడదు. అయితే, యాక్సిస్ బ్యాంక్ ప్రత్యేక స్కీమ్లు లేదా ఉత్పత్తులను కలిగి ఉండవచ్చు, ఇవి ప్రత్యేకంగా టార్గెట్ మార్కెట్ గ్రూప్ సభ్యుల కోసం రూపొందించబడ్డాయి లేదా కస్టమర్ డిఫరెన్సియేషన్ కోసం డిఫెన్సిబుల్, వాణిజ్యపరంగా ఆమోదయోగ్యమైన

ఆర్థిక హేతుబద్ధతను ఉపయోగించవచ్చు. బ్యాంక్, మహిళలు లేదా వెనుకబడిన తరగతుల వంటివాటికి ప్రోత్సాహక చర్యలో భాగంగా పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులను కూడా కలిగి ఉండవచ్చు. ఇటువంటి పథకాలు / ఉత్పత్తులు పక్షపాత వైఖరికి సమానం కావు. అటువంటి ప్రత్యేక పథకాలు లేదా నిబంధనలకు సంబంధించిన కారణాలను అవసరమైన చోట బ్యాంక్ ద్వారా వివరించబడుతుంది.

- f. అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందిస్తున్నప్పుడు పైన పేర్కొన్న సూత్రం వర్తింపజేసినట్లు నిర్ధారించుకోండి
- g. అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకుంటుంది.

బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సంప్రదించడానికి మరియు బ్యాంక్ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల మెకానిజం కింద వారి అన్ని పరిష్కారాలను పూర్తి చేసిన తర్వాత ప్రత్యామ్నాయ ఫోరంలను సంప్రదించడానికి తన కస్టమర్లను ప్రోత్సహించడం కూడా బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నంలో భాగమే.

పారదర్శకత, న్యాయమైన మరియు నిజాయితీతో వ్యవహరించే హక్కు:

పై హక్కును అనుసరించి, యాక్సిస్ బ్యాంక్-

- a. పూర్తి పారదర్శకతను ప్రదర్శిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ అతను లేదా ఆమె బ్యాంక్ నుండి సహేతుకంగా / న్యాయంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోగలడు.
- b. కస్టమర్తో బ్యాంక్ లావాదేవీలు ఈక్విటీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తుంది.
- c. కస్టమర్లకు దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ రేట్లు / సేవా ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో అందించి, తగినంత సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, తద్వారా వినియోగదారులు సరైన మరియు సమాచారంతో ఉత్పత్తిని ఎంపిక చేసుకోవాలని ఆశించవచ్చు.
- d. అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయమైనవని నిర్ధారించి, సంబంధిత హక్కులు, బాధ్యతలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా, సులువైన మరియు సరళమైన భాషలో వీలైనంత వరకు నిర్దేశిస్తుంది.
- e. ఉత్పత్తికి సంబంధించిన కీలక నష్టాలను అలాగే కస్టమర్కు ప్రత్యేకంగా ప్రతికూలతను కలిగించే ఏవైనా ఫీచర్లను తెలియజేస్తుంది. ఉత్పత్తి లేదా సేవతో అనుబంధించబడిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) ఉత్పత్తిని అందిస్తున్నప్పుడు స్పష్టంగా కస్టమర్ దృష్టికి తీసుకురాబడతాయి.

సాధారణంగా, అటువంటి నిబంధనలు కస్టమర్ యొక్క భవిష్యత్తు ఎంపికను నిరోధించవని నిర్ధారించబడుతుంది

f. వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని బ్రాంచ్ లో లేదా వెబ్సైట్లోని నోటీసు బోర్డులో లేదా హెల్ప్-లైన్ లో లేదా హెల్ప్-డెస్క్ ద్వారా అందించి, తగిన చోట కస్టమర్ కు నేరుగా తెలియజేయబడుతుంది.

g. www.axisbank.com వెబ్సైట్లో టారిఫ్ షెడ్యూల్ ను ప్రదర్శించి. కస్టమర్ యొక్క పరిశీలన కోసం ప్రతి బ్రాంచ్ లో దాని కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. అలాగే బ్యాంక్ తన శాఖలలో టారిఫ్ షెడ్యూల్ యొక్క లభ్యత గురించి ప్రకటనను ప్రదర్శిస్తుంది.

h. కస్టమర్ ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీల వివరాలను, వారి టారిఫ్ షెడ్యూల్ లో ఇస్తుంది.

i. సవరించిన నియమ నిబంధనలు అమలులోకి రావడానికి ఒక నెల ముందుగా, కింద తెలిపిన ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఛానెల్ ల ద్వారా నియమ నిబంధనలలోబడినా మార్పు గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది:

- ఉత్తరం
- ఎకౌంట్ స్టేట్మెంట్
- ఎస్ఎమ్ఎస్ లు
- ఇ-మెయిల్

j. అటువంటి మార్పులు సాధారణంగా ఒక నెల నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత నుండి అమలులోకి వస్తాయని నిర్ధారిస్తుంది. అటువంటి నోటీసు ఇవ్వకుండా, వినియోగదారునికి అనుకూలమైన మార్పును బ్యాంక్ ఏదైనా చేసి ఉంటే, అటువంటి మార్పు జరిగిన 30 రోజులలోపు మార్పును తెలియజేస్తుంది. మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, కనీసం 30 రోజుల ముందు నోటీసు అందించబడుతుంది, అంతేకాకుండా కస్టమర్ కు అటువంటి నోటీసు వచ్చిన 60 రోజులలోపు సవరించిన ఛార్జీ లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా ఖాతాను మూసివేయడం లేదా ఏదైనా ఇతర అర్హత ఉన్న ఖాతాకు మారడం వంటి ఎంపికలను అందిస్తుంది.

k. కస్టమర్ ఎంచుకున్న ఉత్పత్తి / సేవలను నియంత్రించే ఏదైనా నియమ నిబంధనలను పాటించకపోతే / ఉల్లంఘించిన సందర్భంలో విధించబడే జరిమానాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

l. పబ్లిక్ డొమైన్/నోటీస్ బోర్డులో డిపాజిట్లు, చెక్ కలెక్షన్, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, పరిహారం మరియు బకాయిల

వసూలు మరియు సెక్యూరిటీ రీపోసషన్, కస్టమర్ హక్కులు, కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ పాలసీ, వికలాంగులు/వయోజనుల సౌకర్యాలపై బ్యాంక్ పాలసీలను ప్రదర్శిస్తుంది.

m. కస్టమర్లకు సంబంధిత సమాచారాన్ని పూర్తిగా, సరిగ్గా మరియు నిజాయితీగా అందించడానికి, నిర్దిష్ట ఉత్పత్తితో వ్యవహరించే సిబ్బంది సరిగ్గా శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేయండి.

n. ఉత్పత్తి / సేవను పొందడం కోసం సమర్పించిన దరఖాస్తుల అంగీకారం / అంగీకరించకపోవడం మరియు దరఖాస్తును అంగీకరించకపోవడానికి / తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడం గురించి బ్యాంక్ నిర్ణయించిన ప్రకారం సహేతుకమైన వ్యవధిలో దరఖాస్తుదారునికి కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది. అటువంటి వ్యవధి గురించి బ్యాంక్ వెబ్సైట్లో మరియు నిర్దిష్ట ఉత్పత్తి లేదా సేవ యొక్క అప్లికేషన్లో కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

o. దీని గురించి సమాచారాన్ని సంబంధిత కస్టమర్ విభాగాలకు నిస్సందేహంగా కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది:

- నిర్దిష్ట ఉత్పత్తులను నిలిపివేయడం
- అందుబాటులో ఉన్న ఉత్పత్తులలో మార్పులు
- వారి కార్యాలయాల తరలింపు
- పని వేళల్లో మార్పులు
- టెలిఫోన్ నంబర్లలో మార్పు
- కనీసం 30 రోజుల ముందు నోటీసుతో ఏదైనా కార్యాలయం లేదా శాఖను మూసివేయడం

ఉత్పత్తి/సంబంధం యొక్క జీవితచక్రం ద్వారా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం అనేది కొనసాగుతున్న ప్రక్రియ అని మరియు శ్రద్ధగా అనుసరించబడుతుందని బ్యాంక్ ధృవీకరిస్తుంది. అన్ని మార్పులకు సంబంధించిన సమాచారం కస్టమర్కు ముందుగా తెలిసేలా చేయడానికి, వెబ్సైట్లో సహా అన్ని కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్లను ఉపయోగించాలని బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.

p. చట్టం మరియు/లేదా బ్యాంకింగ్ నియంత్రణలో పొందుపరిచిన హక్కులు మరియు బాధ్యతల ఉత్పత్తిని విక్రయించే సమయంలో కస్టమర్కు సలహా ఇస్తుంది.

q. బ్యాంక్ సిబ్బంది సభ్యులు, ఉత్పత్తి లేదా సేవను పొందడం కోసం వినియోగదారుని సంప్రదించినప్పుడు, ఉత్పత్తి / సేవకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందించడం, వినియోగదారుడు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా మార్కెట్లో అందుబాటులో ఉన్న సమానమైన ఉత్పత్తులపై సమాచార వనరుల గురించి దిశానిర్దేశం చేస్తుంది.

- r. కస్టమర్ కు సహేతుకమైన లేదా ఒప్పందపరమైన ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా కస్టమర్ సంబంధాన్ని రద్దు చేయదు.
- s. ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లు/పాస్ బుక్ లు, అలర్ట్ లు, ప్రోడక్ట్ పనితీరు గురించి సకాలంలో సమాచారం, టర్మ్ డిపాజిట్ మెచ్చ్యూరిటీ మొదలైన బ్యాంక్ రంగాలలో రెగ్యులర్ ఇన్ పుట్ లను అందించడం ద్వారా కస్టమర్ కు అతని/ఆమె ఖాతా, ఆర్థిక సంబంధాల నిర్వహణ కోసం అందుబాటులో ఉన్న అన్ని మార్గాల్లో సహాయం చేస్తుంది.
- t. అన్ని మార్కెటింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించేది కాదని నిర్ధారిస్తుంది.
- u. శారీరక హానితో కస్టమర్ ను బెదిరించేలాంటి పనులు చేసి, ప్రభావం చూపకూడదు, అసమంజసమైన వేధింపుగా భావించబడే ప్రవర్తనలో పాల్గొనకూడదు. సాధారణ సరైన వ్యాపార పద్ధతులకు మాత్రమే కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- v. ఉత్పత్తులు/సేవలపై రుసుములు, ఛార్జీలు, నిర్మాణం కస్టమర్ కు అసమంజసంగా లేకుండా చూడాలి.

అనుకూలత హక్కు:

పై హక్కును అనుసరించి, యాక్సిస్ బ్యాంక్-

- a. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి అధికారం ఉన్నట్లయితే మాత్రమే అమ్మాలి. థర్డ్ పార్టీ ఫైనాన్సియల్ ప్రోడక్ట్ ల మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీకి సంబంధించి బ్యాంక్ ఆమోదించిన పాలసీని కలిగి ఉంటుంది, ఇది అమ్మకానికి ముందు కస్టమర్ కు ఉత్పత్తుల అనుకూలతను అంచనా వేస్తుంది.
- b. విక్రయించిన లేదా అందించిన ఉత్పత్తి లేదా సేవ కస్టమర్ అవసరాలకు తగినదని మరియు అది చేసిన అంచనా ఆధారంగా కస్టమర్ ఆర్థిక స్థితి మరియు అవగాహనకు అనుచితమైనది కాదని నిర్ధారించుకోవడానికి ప్రయత్నించాలి. అటువంటి అంచనా దాని రికార్డులలో తగిన విధంగా నమోదు చేయబడుతుంది
- c. బ్యాంక్ నుండి పొందే ఏదైనా సేవ కోసం క్వీడ్-ప్రో-కోగా ఏదైనా మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులకు సబ్ స్క్రయిబ్ చేయమని కస్టమర్ ను బలవంతం చేయకూడదు.

- d. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులతో సహా విక్రయించబడుతున్న ఉత్పత్తులు లేదా అందించబడుతున్న సేవలు ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవాలి.
- e. కస్టమర్ కు ఉత్పత్తి యొక్క అనుకూలతను నిర్ధారించడానికి బ్యాంక్ కోరిన అన్ని సంబంధిత మరియు సహేతుకమైన సమాచారాన్ని వెంటనే మరియు నిజాయితీగా అందించడానికి తన బాధ్యత గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

గోప్యత హక్కు:

పై హక్కును అనుసరించి, యాక్సిస్ బ్యాంక్-

- a. కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించండి (కస్టమర్ ఇకపై మాతో బ్యాంకింగ్ చేయనప్పటికీ), మరియు సాధారణ నియమంగా, అటువంటి సమాచారాన్ని దాని అనుబంధ సంస్థలు/అసోసియేట్స్, టై-అప్ సంస్థలు మొదలైన వాటితో సహా ఏ ఇతర వ్యక్తి/సంస్థలకు బహిర్గతం చేయకూడదు. క్రింద సూచించిన ఏదైనా ప్రయోజనం కోసం తప్ప:

- కస్టమర్ అటువంటి బహిర్గతం చేయడానికి వ్రాతపూర్వకంగా స్పష్టంగా అధికారం ఇచ్చినప్పుడు
- బహిర్గతం చట్టం / నియంత్రణ ద్వారా నిర్బంధించబడినప్పుడు
- ప్రజల ప్రయోజనాల దృష్ట్యా వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత బ్యాంకుకు ఉన్నప్పుడు
- బహిర్గతం చేయడం ద్వారా బ్యాంకు తన ప్రయోజనాలను రక్షించుకోవాల్సినప్పుడు
- It is for a regulatory mandated business purpose such disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies
- రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డ్ మొదలైన వాటి గురించి క్రెడిట్ కంపెనీలతో సమాచారాన్ని పంచుకోవాల్సినప్పుడు

- b. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా ధృవీకరిస్తే తప్ప కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు లేదా పేర్ చేయకూడదు.

- c. కస్టమర్లతో కమ్యూనికేట్ చేస్తున్నప్పుడు టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన టెలికాం

కమర్షియల్ కమ్యూనికేషన్స్ కస్టమర్ ప్రీఫరెన్స్ రెగ్యులేషన్స్, 2010 (నేషనల్ కస్టమర్ ప్రీఫరెన్స్ రిజిస్ట్రీ)కి కట్టుబడి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు పరిహారం పొందే హక్కు:

పై హక్కును అనుసరించి, యాక్సిస్ బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది-

- పొరపాటుగా జరిగే అన్ని విషయాలతో సానుభూతితో మరియు త్వరితగతిన వ్యవహరించడం
- తప్పులను వెంటనే సరిదిద్దడం
- తప్పుగా మరియు పొరపాటున వర్తింపజేయబడిన ఏదైనా ఛార్జీని రద్దు చేయడం
- బ్యాంక్ పరిహార విధానం ప్రకారం, ఖాతాదారుని లోపాలను బట్టి ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాన్ని కస్టమర్ కు భర్తీ చేయడం

యాక్సిస్ బ్యాంక్ ఇంకా -

- a. బ్యాంక్ పరిహార విధానం ప్రకారం, ఖాతాదారుని లోపాలను బట్టి ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టాన్ని కస్టమర్ కు భర్తీ చేయడం
- b. నిర్ణీత సమయంలో మరియు అంగీకరించిన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంలో / పరిష్కరించడంలో ఆలస్యం / లోపాల కోసం పరిహార విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచడం
- c. తగిన విధంగా ప్రతిస్పందించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారాన్ని స్పష్టంగా సూచించడం
- d. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని వినియోగదారులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా చేయడం.
- e. ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి, అటువంటి ఫిర్యాదు ఎవరికి చేయాలి, ఎప్పుడు ప్రత్యుత్తరం ఆశించాలి మరియు ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే ఏమి చేయాలి అనే విషయాల గురించి కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వడం
- f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధారిటీ / నోడల్ అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించడం. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సమయ పరిమితి అన్ని సర్వీస్ డెలివరీ స్థానాల్లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించడం / అందుబాటులో ఉంచడం

- g. ముందుగా నిర్ణయించిన సమయంలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుకు తన ఫిర్యాదును బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ కి పెంచే ఎంపికను తెలియజేయడం
- h. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం గురించి పబ్లిక్ డొమైన్ లో సమాచారాన్ని ఉంచడం
- i. బ్యాంక్ బ్రాంచ్ పరిధిలోకి వచ్చే, కస్టమర్ కాంటాక్ట్ పాయింట్ల వద్ద బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించడం.

కస్టమర్ హక్కుల విధానంలోని అంశాలు:

ఇంకా, యాక్సిస్ బ్యాంక్ కింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది:

- అన్ని అధికారిక ఫిర్యాదులను (ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులతో సహా) మూడు పని రోజులలోపు గుర్తించండి మరియు 30 రోజులకు (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసలీకి బాధ్యత వహించే అత్యున్నత స్థాయి అంతర్గత అధికారి ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క తీవ్రతరం మరియు పరిశీలన సమయంతో సహా) మించకుండా సహేతుకమైన వ్యవధిలో వాటిని పరిష్కరించడానికి పని చేయాలి. కస్టమర్ నుండి కోరిన అన్ని అవసరమైన సమాచారం అందుకున్న తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధి లెక్కించబడుతుంది
- కస్టమర్ వివాద పరిష్కారంతో లేదా వివాద నిర్వహణ ప్రక్రియ ఫలితంతో సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ వివరాలను బాధిత కస్టమర్లకు అందిస్తుంది

అదనంగా, బ్యాంక్ ఈ క్రింది హామీని ఇస్తుంది:

- కస్టమర్ సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకునే సమయంలో, స్పెసిఫికేషన్ల ప్రకారం ఉత్పత్తులు పని చేయని పక్షంలో లేదా తప్పు జరిగినప్పుడు, నష్టాలకు బాధ్యత, అలాగే అన్ని పార్టీల హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా వివరిస్తుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, దాని సహేతుకమైన నియంత్రణకు మించిన విపరీతమైన పరిస్థితుల వల్ల కలిగే నష్టాలకు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు. (మార్కెట్ మార్పులు, మార్కెట్ వేరియబుల్స్ కారణంగా ఉత్పత్తి యొక్క పనితీరు మొదలైనవి)
- బ్యాంక్ పరిహారం విధానం ప్రకారం. ఏదైనా వివాదాస్పద లావాదేవీపై (వడ్డీ/చార్జీలతో పాటు) కస్టమర్ కు సహేతుకమైన సందేహానికి మించి చూపలేకపోతే, కస్టమర్ కు ఆలస్యం మరియు అభ్యంతరాలు లేకుండా రీఫండ్ చేయబడేలా చేయాలి.
